

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อ  
ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอ  
ปากคาด จังหวัดบึงกาฬในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้านำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้า  
ได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
$R^2$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด
$t$	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ $t$
$F$	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ $F$
$a$	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$b$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$X$	แทน	องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา
$X_1$	แทน	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
$X_2$	แทน	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
$X_3$	แทน	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$	แทน	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
$X_5$	แทน	ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
$Y$	แทน	ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา
$Y_1$	แทน	ด้านสถาบัน
$Y_2$	แทน	ด้านการบริหาร
$Y_3$	แทน	ด้านการกระทำ
$Y_4$	แทน	ด้านความดีงาม
$Y_5$	แทน	ด้านพนักงาน
$Y'$	แทน	สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$Z'_y$	แทน	สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

### ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งในกลุ่ม (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลบ่งชี้เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (แบบสอบถามตอนที่ 2) โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการศึกษา
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการศึกษา

4. การทดสอบปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การหาความหมาย สรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอ โดยการพรรณนาความ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่ 1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธีการประมวลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	186	46.97
1.2 หญิง	210	53.03
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	28	7.07
2.2 26 - 35 ปี	67	16.92
2.3 36 - 45 ปี	172	43.43
2.4 สูงกว่า 46 ปี	129	32.58
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือต่ำกว่า	206	52.03
3.2 อนุปริญญา/ปวส.	18	4.54
3.3 ปริญญาตรี	144	36.36
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.07
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
4.1 พนักงานบริษัท / หน่วยงานเอกชน	23	5.80
4.2 แม่บ้าน / พ่อบ้าน	95	24.00
4.3 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	143	36.10
4.4 ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง	95	24.00
4.5 นักเรียน นิสิต นักศึกษา	19	4.80
4.6 อื่นๆ (ไปรตระบุ).....	21	5.30
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ไม่เกิน 10,000 บาท	202	51.01
5.2 10,001 - 25,000 บาท	134	33.84
5.3 25,001 - 40,000 บาท	39	9.85
5.4 40,001 - 50,000 บาท	13	3.28
5.5 ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป	8	2.02
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.03 และเป็นเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.97 มีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.43 รองลงมาคือ อายุสูงกว่า 46 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 และต่ำสุด คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.07 จบการศึกษามากที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือต่ำกว่า จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52.03 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และประชาชนของชุมชนท้องถิ่นส่วนน้อยมีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54 ซึ่งประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้านและธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษาน้อยสุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.01 รองลงมาคือ รายได้ 10,001 - 25,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.84 และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 ขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.02

ตอนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบ  
คุณภาพได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อ  
ผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ  
โดยรวม (X) โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่  
ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลใน  
รูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการศึกษา ดังแสดงตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพการบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด  
โดยรวม (X)

องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนศิลา (X)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ )	3.71	0.51	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ )	3.81	0.55	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ )	3.68	0.50	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ )	3.90	0.55	มาก
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ )	3.86	0.55	มาก
โดยรวม ( $X_1 - X_5$ )	3.79	0.46	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุก  
ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$   
 $= 3.90, S.D. = 0.55$ ) รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $\bar{X}$   
 $= 3.86, S.D. = 0.55$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.55$ ) ด้านความเป็น  
รูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.51$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ  
( $\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.50$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ดังแสดงตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายชื่อ ( $X_i$ )

องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_i$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. อบต. มีอาคาร สถานที่ และส่วนต่างๆ ภายในที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสบายตา	3.76	0.68	มาก
2. อบต. มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย	3.69	0.64	มาก
3. อบต. มีป้ายบอกวิธีและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.77	0.63	มาก
4. อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ที่ได้จัดเตรียมไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.65	0.70	มาก
รวม ( $X_i$ )	3.71	0.51	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อบต. มีป้ายบอกวิธีและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.63) อบต. มีอาคาร สถานที่ และส่วนต่างๆ ภายในที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสบายตา ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.68) อบต. มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย

( $\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.64$ ) และ อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ที่ได้จัดเตรียมไว้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.70$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ดังแสดงตามตารางที่ 7 ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายชื่อ ( $X_2$ )

องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. พนักงานอบต. ให้บริการได้ตรงตามวัน เวลา ที่ได้กำหนดไว้ในกาให้บริการ	3.78	0.67	มาก
2. พนักงานอบต. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและน่าเชื่อถือ	3.88	0.63	มาก
3. พนักงานอบต. มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ อบต. ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	3.85	0.63	มาก
4. พนักงานอบต. ไม่วิจารณ์ผู้รับบริการ หรือเผยแพร่ข้อมูลสำคัญของผู้รับบริการให้แก่บุคคลภายนอก หรือเพื่อแสวงหาผลประโยชน์	3.74	0.78	มาก
รวม ( $X_2$ )	3.819	0.55	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานอบต. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.63$ ) พนักงานอบต. มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ อบต. ได้อย่างถูกต้อง



และแม่นยำ ( $\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.63$ ) พนักงาน อบต. ให้บริการได้ตรงตามวัน เวลาที่ได้กำหนดไว้ในกาให้บริการ ( $\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.67$ ) และพนักงาน อบต. ไม่วิจารณ์ผู้รับบริการ หรือเผยแพร่ข้อมูลสำคัญของผู้รับบริการให้แก่บุคคลภายนอก หรือเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.78$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายชื่อ ดังแสดงตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ ( $X_j$ )

องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_j$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. พนักงานอบต. มีความพร้อมในการให้บริการ ได้ทันตามเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ	3.81	0.64	มาก
2. พนักงานอบต. มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.69	0.65	มาก
3. พนักงานผู้รับผิดชอบด้านการรับ - จ่ายเงิน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	3.67	0.61	มาก
4. กระบวนการในการให้บริการของอบต. ไม่มีความซับซ้อน	3.58	0.66	มาก
รวม ( $X_j$ )	3.68	0.50	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานอบต. มีความพร้อมในการให้บริการ ได้ทันตามเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ

( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.64$ ) พนักงานอบต. มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า  
 ( $\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.65$ ) พนักงานผู้รับผิดชอบด้านการรับ – จ่ายเงิน ปฏิบัติงานด้วยความ  
 รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ( $\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.61$ ) และกระบวนการในการให้บริการ  
 ของอบต. ไม่มีความซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.66$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบ  
 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ  
 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ดังแสดงตาม  
 ตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตามการ  
 รับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้ความมั่นใจแก่  
 ผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ ( $X_i$ )

องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_i$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. พนักงานให้คำแนะนำ ชี้แจง อธิบายแก่ผู้รับบริการ	4.05	0.66	มาก
2. พนักงานอบต. ให้การบริการด้วยความเป็นมิตร	4.03	0.61	มาก
3. ระบบของการให้บริการเป็นไปด้วยความปลอดภัย	3.87	0.72	มาก
4. อบต. มีระบบการจัดการ และระบบตรวจสอบที่มี ประสิทธิภาพ	3.67	0.69	มาก
รวม ( $X_i$ )	3.90	0.55	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลโนนศิลา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอ  
 ปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ใน  
 ระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้  
 พนักงานให้คำแนะนำ ชี้แจง อธิบายแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.66$ ) พนักงาน  
 อบต. ให้การบริการด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.61$ ) ระบบของการให้บริการ  
 เป็นไปด้วยความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.72$ ) และอบต. มีระบบการจัดการ และระบบ  
 ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.69$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบ  
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้าน  
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ตาม  
ตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตาม  
การรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความเข้าใจและ  
เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ ( $X_5$ )

องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. พนักงานอบต. รับทราบและเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.82	0.65	มาก
2. พนักงานอบต. ให้บริการด้วยความเสมอภาคกัน เสมือนเป็นบุคคลสำคัญเช่นกัน	3.86	0.65	มาก
3. พนักงานอบต. มีความเป็นกันเอง และมีการดูแล เอาใจใส่ด้วยความยินดี	3.99	0.67	มาก
4. พนักงานอบต. มีการให้บริการทั้งภายในและนอก สถานที่ เช่น การรับจ่ายชำระภาษีนอกสถานที่	3.80	0.67	มาก
รวม ( $X_5$ )	3.86	0.55	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนศิลา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น  
อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ  
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้  
ดังนี้ พนักงานอบต. มีความเป็นกันเอง และมีการดูแลเอาใจใส่ด้วยความยินดี ( $\bar{X} = 3.99$ ,  
S.D. = 0.67) พนักงานอบต. ให้บริการด้วยความเสมอภาคกันเสมือนเป็นบุคคลสำคัญเช่นกัน  
( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.65) พนักงานอบต. รับทราบและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ  
( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.65) และพนักงานอบต. มีการให้บริการทั้งภายในและนอกสถานที่ เช่น  
การรับจ่ายชำระภาษีนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตอนที่ 3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ได้แก่ ด้านสถาบัน ด้านการบริหาร ด้านการกระทำ ด้าน  
ความดีงาม และด้านพนักงาน โดยรวม (Y) โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิง  
พรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผล  
การดำเนินการศึกษา ดังแสดงตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด โดยรวม (Y)

ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. ด้านสถาบัน (Y <sub>1</sub> )	3.79	0.55	มาก
2. ด้านการบริหาร (Y <sub>2</sub> )	3.66	0.56	มาก
3. ด้านการกระทำ (Y <sub>3</sub> )	3.66	0.64	มาก
4. ด้านความดีงาม (Y <sub>4</sub> )	3.69	0.59	มาก
5. ด้านพนักงาน (Y <sub>5</sub> )	3.89	0.58	มาก
โดยรวม (Y <sub>1</sub> - Y <sub>5</sub> )	3.74	0.52	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการ  
รับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ,  
S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจาก  
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านพนักงาน ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ด้าน  
สถาบัน ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.55) ด้านความดีงาม ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.59) ด้านการ  
กระทำ ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.64) และด้านการบริหาร ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.56)  
ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านสถาบัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านสถาบัน เป็นรายชื่อ ( $Y_1$ )

ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านสถาบัน ( $Y_1$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. อบต. เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	3.71	0.70	มาก
2. มีอาคารสถานที่ในการทำงานที่ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.82	0.74	มาก
3. อบต. มีสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานและสาธารณชนภายนอก	3.82	0.71	มาก
4. อบต. มีโลโก้หรือตราสัญลักษณ์ที่ใช้ประจำในการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน	3.83	0.61	มาก
รวม ( $Y_1$ )	3.79	0.55	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านสถาบัน ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อบต. มีโลโก้หรือตราสัญลักษณ์ที่ใช้ประจำในการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.61) มีอาคารสถานที่ในการทำงานที่ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.74) อบต. มีสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานและสาธารณชนภายนอก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.71) และอบต. เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.70) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการบริหาร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการบริหาร เป็นรายชื่อ ( $Y_2$ )

ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการบริหาร ( $Y_2$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการเสริมสร้าง ปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้ชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	3.56	0.67	มาก
2. ผู้บริหารของอบต. ได้รับการยอมรับทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	3.76	0.65	มาก
3. อบต.เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการ	3.67	0.71	มาก
4. อบต.เป็นที่ยอมรับในชื่อเสียงและเกียรติภูมิของอบต. อันเป็นผลมาจากการทำงานหนักของบุคลากรทุกส่วน เช่น รางวัลการบริหารจัดการที่ดีเด่น ปี 2548	3.67	0.73	มาก
รวม ( $Y_2$ )	3.66	0.56	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการบริหาร ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ผู้บริหารของอบต. ได้รับการยอมรับทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ( $\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.65$ ) อบต.เป็นที่ยอมรับในชื่อเสียงและเกียรติภูมิของอบต. อันเป็นผลมาจากการทำงานหนักของบุคลากรทุกส่วน เช่น รางวัลการบริหารจัดการที่ดีเด่น ปี 2548 ( $\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.73$ ) อบต.เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการ ( $\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.71$ ) และผู้บริหารให้ความสำคัญในการเสริมสร้าง ปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้ชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.67$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัด  
บึงกาฬ ด้านการกระทำ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ตามตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ  
ด้านการกระทำ เป็นรายชื่อ ( $Y_3$ )

ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการกระทำ ( $Y_3$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของอบต.ให้บุคคลภายนอกทราบ	3.64	0.73	มาก
2. อบต. มีการประชาสัมพันธ์เข้าถึงชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	3.70	0.76	มาก
3. อบต. ใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของอบต. ได้ อย่างเหมาะสม	3.66	0.70	มาก
4. อบต. มีการจัดเวทีประชุมเพื่อรับทราบความต้องการ ของชุมชน	3.66	0.74	มาก
รวม ( $Y_3$ )	3.66	0.64	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการ  
กระทำ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่  
ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถ  
เรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อบต. มีการประชาสัมพันธ์เข้าถึง  
ชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.76) อบต. มีการจัดเวทีประชุมเพื่อรับทราบความ  
ต้องการของชุมชน ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.74) อบต. ใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ  
อบต. ได้เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.70) และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ  
กิจกรรมต่าง ๆ ของอบต. ให้บุคคลภายนอกทราบ ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.73) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัด  
บึงกาฬ ด้านความดีงาม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความดีงาม เป็นรายชื่อ ( $Y_d$ )

ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความดีงาม ( $Y_d$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. พนักงานของ อบต. มีจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับสูง	3.67	0.71	มาก
2. อบต. มีบุคคลากรที่มีความซื่อสัตย์ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากหน้าที่การงาน	3.58	0.69	มาก
3. อบต. ได้ดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ	3.73	0.69	มาก
4. อบต. มีการดำเนินกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี รวมถึงภูมิศาสตร์ของชุมชน	3.82	0.71	มาก
รวม ( $Y_d$ )	3.69	0.59	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความดีงาม ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อบต. มีการดำเนินกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี รวมถึงภูมิศาสตร์ของชุมชน ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.71$ ) อบต. ได้ดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.69$ ) พนักงานของ อบต. มีจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.71$ ) และ อบต. มีบุคคลากรที่มีความซื่อสัตย์ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.69$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านพนักงาน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ตามตารางที่ 16



ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านพนักงาน เป็นรายชื่อ ( $Y_2$ )

ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านพนักงาน ( $Y_2$ )	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. พนักงานของอบต. เปรียบเสมือนสื่อที่ดีของ อบต.	3.84	0.67	มาก
2. อบต.มีพนักงานที่มีความรู้ทางด้านวิชาการในการ ที่ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.90	0.62	มาก
3. พนักงานของ อบต. ให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี ให้ชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	3.88	0.66	มาก
4. พนักงานของอบต. มีอัธยาศัย และมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	3.96	0.63	มาก
รวม ( $Y_2$ )	3.89	0.58	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านพนักงาน ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาถึงรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานของอบต. มีอัธยาศัย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.63) อบต.มีพนักงานที่มีความรู้ทางด้านวิชาการในการที่ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.62) พนักงานของ อบต. ให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดีให้ชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.66) และพนักงานของอบต. เปรียบเสมือนสื่อที่ดีของ อบต. ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตอนที่ 4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยแทนค่าตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการเป็น (X) คือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านการ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) ส่วนตัวแปรภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา แทนค่า ( $Y$ ) คือ ด้านสถาบัน ( $Y_1$ ) ด้านการบริหาร ( $Y_2$ ) ด้านการกระทำ ( $Y_3$ ) ด้านความดีงาม ( $Y_4$ ) และด้านพนักงาน ( $Y_5$ ) นำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

#### 4.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

เพื่อเป็นการทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามหรือไม่ ผู้ศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์โดยใช้สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลแสดงดังตารางที่ 17



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปร	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y <sub>5</sub>	Y
X <sub>1</sub>	1.000										
X <sub>2</sub>	0.625**	1.000									
X <sub>3</sub>	0.574**	0.753**	1.000								
X <sub>4</sub>	0.593**	0.730**	0.709**	1.000							
X <sub>5</sub>	0.645**	0.701**	0.698**	0.770**	1.000						
Y <sub>1</sub>	0.611**	0.713**	0.646**	0.736**	0.760**	1.000					
Y <sub>2</sub>	0.581**	0.642**	0.636**	0.631**	0.743**	0.719**	1.000				
Y <sub>3</sub>	0.530**	0.622**	0.628**	0.646**	0.665**	0.774**	0.754**	1.000			
Y <sub>4</sub>	0.542**	0.616**	0.604**	0.609**	0.670**	0.750**	0.776**	0.841**	1.000		
Y <sub>5</sub>	0.527**	0.559**	0.611**	0.585**	0.668**	0.690**	0.661**	0.712**	0.742**	1.000	
Y	0.624**	0.705**	0.702**	0.719**	0.787**	0.882**	0.879**	0.909**	0.923**	0.858**	1.000

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



4.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ  
การบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชน  
ท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว และตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา (Y) และเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสถาบัน ( $Y_1$ ) ด้านการบริหาร ( $Y_2$ ) ด้านการกระทำ ( $Y_3$ ) ด้านความดีงาม ( $Y_4$ ) และด้านพนักงาน ( $Y_5$ ) โดยใช้วิธีการ Enter ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยรวม (Y)

เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว และตัวแปรตามซึ่งได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยรวม (Y) ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.01) หรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.05) ผลแสดงดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลาโดยรวม (Y)

ตัวแปรอิสระ	b	$\beta$	t-test	Sig.
$X_1$	0.101	0.104	2.669	0.008**
$X_2$	0.123	0.137	2.798	0.005**
$X_3$	0.157	0.161	3.425	0.001**
$X_4$	0.107	0.121	2.425	0.016*
$X_5$	0.371	0.419	8.451	0.000**

$$a = 0.283 \quad R = 0.831 ; R^2 = 0.691 ; F = 174.546 ; \text{Sig. of } F = 0.000$$

จากตารางที่ 18 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวม ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of F น้อยกว่า 0.01) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.831 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.691 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 69.10% มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 0.283 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่าตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ทุกตัวแปรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีเพียงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. of t น้อยกว่า 0.05) โดยเป็นอิทธิพลทางบวก ทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.283 + 0.101 X_1 + 0.123 X_2 + 0.157 X_3 + 0.107 X_4 + 0.371 X_5$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = 0.104 Z_{X1} + 0.137 Z_{X2} + 0.161 Z_{X3} + 0.121 Z_{X4} + 0.419 Z_{X5}$$

4.2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านสถาบัน ( $Y_1$ )

เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว และตัวแปรตามซึ่งได้แก่ องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านสถาบัน ( $Y_1$ ) ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of t น้อยกว่า 0.01) หรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. of t น้อยกว่า 0.05) ผลแสดงดังตารางที่

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ  
ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านสถาบัน ( $Y_1$ )

ตัวแปรอิสระ	b	$\beta$	t-test	Sig.
$X_1$	0.106	0.098	2.434	0.015*
$X_2$	0.231	0.231	4.525	0.000**
$X_3$	0.001	0.001	.025	0.980
$X_4$	0.238	0.239	4.644	0.000**
$X_5$	0.347	0.350	6.818	0.000**

$a = 0.240$   $R = 0.817$ ;  $R^2 = 0.668$ ;  $F = 156.869$ ; Sig. of  $F = 0.000$

จากตารางที่ 19 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวม ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านสถาบัน ( $Y_1$ ) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of F น้อยกว่า 0.01) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.817 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.668 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 66.80% มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 0.240 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) ส่วนตัวแปรด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติโดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.240 + 0.106 X_1 + 0.231 X_2 + 0.001 X_3 + 0.238 X_4 + 0.347 X_5$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = 0.098 Z_{X_1} + 0.231 Z_{X_2} + 0.001 Z_{X_3} + 0.239 Z_{X_4} + 0.350 Z_{X_5}$$

4.2.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการบริหาร ( $Y_2$ )

เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว และตัวแปรตามซึ่งได้แก่ องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการบริหาร ( $Y_2$ ) ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.01) หรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.05) ผลแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการบริหาร ( $Y_2$ )

ตัวแปรอิสระ	b	$\beta$	t-test	Sig.
$X_1$	0.116	0.106	2.362	0.019*
$X_2$	0.134	0.132	2.337	0.020*
$X_3$	0.149	0.134	2.487	0.013*
$X_4$	0.003	0.003	0.046	0.963
$X_5$	0.492	0.487	8.589	0.000**

a = 0.260 R = 0.771 ;  $R^2 = 0.595$  ; F = 114.440 ; Sig. of F = 0.000

จากตารางที่ 20 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวม ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการบริหาร ( $Y_2$ ) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of F น้อยกว่า 0.01) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.771 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.595 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 59.50% มี



ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 0.260 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า *sig.* น้อยกว่า 0.05) ส่วนตัวแปรด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.260 + 0.116 X_1 + 0.134 X_2 + 0.149 X_3 + 0.003 X_4 + 0.492 X_5$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = 0.106 Z_{X1} + 0.132 Z_{X2} + 0.134 Z_{X3} + 0.003 Z_{X4} + 0.487 Z_{X5}$$

4.2.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการกระทำ ( $Y_3$ )

เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว และตัวแปรตามซึ่งได้แก่ องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการกระทำ ( $Y_3$ ) ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า *Sig. of t* น้อยกว่า 0.01) หรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า *Sig. of t* น้อยกว่า 0.05) ผลแสดงดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ  
ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการกระทำ ( $Y_3$ )

ตัวแปรอิสระ	b	$\beta$	t-test	Sig.
$X_1$	0.086	0.068	1.408	0.160
$X_2$	0.144	0.124	2.024	0.044*
$X_3$	0.227	0.178	3.052	0.002**
$X_4$	0.209	0.180	2.917	0.004**
$X_5$	0.313	0.271	4.401	0.000**

$a = -0.069$   $R = 0.723$  ;  $R^2 = 0.522$  ;  $F = 85.230$  ; Sig. of F = 0.000

จากตารางที่ 21 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวม ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการกระทำ ( $Y_3$ ) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of F น้อยกว่า 0.01) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.723 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.522 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 52.20% ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ -0.069 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_2$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) ส่วนตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = -0.069 + 0.086 X_1 + 0.144 X_2 + 0.227 X_3 + 0.209 X_4 + 0.313 X_5$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = 0.068 Z_{X_1} + 0.124 Z_{X_2} + 0.178 Z_{X_3} + 0.180 Z_{X_4} + 0.271 Z_{X_5}$$

4.2.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความดีงาม ( $Y_4$ )

เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว และตัวแปรตามซึ่งได้แก่ องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความดีงาม ( $Y_4$ ) ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.01) หรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.05) ผลแสดงดังตารางที่ 22 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความดีงาม ( $Y_4$ )

ตัวแปรอิสระ	b	$\beta$	t-test	Sig.
$X_1$	0.118	0.101	2.056	0.040*
$X_2$	0.167	0.154	2.485	0.013*
$X_3$	0.163	0.138	2.322	0.021*
$X_4$	0.078	0.073	1.164	0.245
$X_5$	0.370	0.345	5.521	0.000**

$$a = 0.287 \quad R = 0.713 ; R^2 = 0.509 ; F = 80.722 ; \text{Sig. of } F = 0.000$$

จากตารางที่ 22 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวม ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความดีงาม ( $Y_4$ ) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of  $F$  น้อยกว่า 0.01) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R$ ) มีค่าเท่ากับ 0.713 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.509 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 50.90% มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 0.287

และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.05) ส่วนตัวแปรด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.287 + 0.118 X_1 + 0.167 X_2 + 0.163 X_3 + 0.078 X_4 + 0.370$$

$X_5$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = 0.101 Z_{X1} + 0.154 Z_{X2} + 0.138 Z_{X3} + 0.073 Z_{X4} + 0.345 Z_{X5}$$

4.2.6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านพนักงาน ( $Y_5$ )

เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว และตัวแปรตามซึ่งได้แก่ องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านพนักงาน ( $Y_5$ ) ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.01) หรือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. of  $t$  น้อยกว่า 0.05) ผลแสดงดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านพนักงาน ( $Y_3$ )

ตัวแปรอิสระ	b	$\beta$	t-test	Sig.
$X_1$	0.119	0.105	2.107	0.036*
$X_2$	0.001	0.001	0.015	0.988
$X_3$	0.275	0.240	3.996	0.000**
$X_4$	0.048	0.046	0.728	0.467
$X_5$	0.411	0.396	6.255	0.000**

a = 0.658 R = 0.703 ;  $R^2 = 0.495$  ; F = 76.324 ; Sig. of F = 0.000

จากตารางที่ 23 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวม ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านพนักงาน ( $Y_3$ ) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. of F น้อยกว่า 0.01) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.703 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.495 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 49.50% มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 0.658 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) ส่วนตัวแปรด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ( $X_5$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.658 + 0.119 X_1 + 0.001 X_2 + 0.275 X_3 + 0.048 X_4 + 0.411 X_5$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = 0.105 Z_{X1} + 0.001 Z_{X2} + 0.240 Z_{X3} + 0.046 Z_{X4} + 0.396 Z_{X5}$$

ตอนที่ 5. ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ประชาชนของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง  
จำนวนหนึ่งได้เสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลโนนศิลา เป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบัน ด้านการบริการ ด้าน  
การกระทำ ด้านความดีงาม และด้านพนักงาน สามารถสรุปเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงลำดับจาก  
ความถี่มากไปหาน้อย และสรุปเป็นคำร้อยละ

การสรุปข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านสถาบัน  
สามารถสรุปผลเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงลำดับความถี่มากไปหาน้อย และสรุปเป็นคำร้อยละ  
ผลการสรุปดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา  
ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านสถาบัน

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านสถาบัน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ควรรักษา เชิดชู จงรักภักดีต่อสถาบัน รักชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์	40	32.26
2. หัวหน้าองค์กรมีความรู้ความสามารถ	35	28.23
3. มีความรักสามัคคีภายในองค์กร	28	22.57
4. แสดงความจงรักภักดี ในวันสำคัญต่างๆ	12	9.68
5. ให้ความร่วมมืออย่าง สะอาด โปร่งใส	9	7.26
รวม	124	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านสถาบันจากจำนวนความถี่ทั้งหมด 124 ความถี่ เมื่อสรุปเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย แล้วสรุปรายชื่อเป็นร้อยละได้ดังนี้ ควรรักษา เชิดชู จงรักภักดีต่อสถาบันรักชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ (จำนวนความถี่ 40 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 32.26) หัวหน้าองค์กรมีความรู้ความสามารถ (จำนวนความถี่ 35 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 28.23) มีความรักสามัคคีภายในองค์กร (จำนวนความถี่ 28 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 22.57) แสดงความจงรักภักดี ในวันสำคัญต่างๆ (จำนวนความถี่ 12 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 9.68) และให้ความร่วมมืออย่าง สะอาด โปร่งใส (จำนวนความถี่ 9 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 7.26) ตามลำดับ

การสรุปข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการบริหารสามารถสรุปผลเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงลำดับความถี่มากไปหาน้อย และสรุปเป็นค่าร้อยละ ผลการสรุปดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการบริหาร

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านการบริหาร	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ควรบริหารอย่างมีความรู้ และนับใจ	52	47.71
2. ควรสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	30	27.52
3. ควรบริหารให้ทั่วถึง ครอบคลุมเขต อบต.	27	24.77
รวม	109	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่า ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการบริหาร จากจำนวนความถี่ทั้งหมด 109 ความถี่ เมื่อสรุปเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย แล้วสรุปรายชื่อเป็นร้อยละได้ดังนี้ ควรบริหารอย่างมีความรู้ และนับใจ (จำนวนความถี่ 52 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 47.71) ควรสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ

(จำนวนความถี่ 30 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 27.52) และควรบริหารให้ทั่วถึง ครอบคลุมเขต  
อบต. (จำนวนความถี่ 27 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 24.77) ตามลำดับ

การสรุปข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการกระทำ  
สามารถสรุปผลเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงลำดับความถี่มากไปหาน้อย และสรุปเป็นค่าร้อยละ  
ผลการสรุปดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา  
ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการกระทำ

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านการกระทำ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ไม่คอร์รัปชัน กินเงินภาษีของประชาชน	73	30.04
2. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และบริการอินเทอร์เน็ตให้กับผู้สนใจ	65	26.75
3. ดูแลทุกข์สุขของราษฎรอย่างทั่วถึงมีความ เป็นธรรม	57	23.46
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.	48	19.75
รวม	243	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่า ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการ  
กระทำ จากจำนวนความถี่ทั้งหมด 243 ความถี่ เมื่อสรุปเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงตามลำดับ  
ความถี่มากไปหาน้อย แล้วสรุปรายชื่อเป็นร้อยละได้ดังนี้ ไม่คอร์รัปชัน กินเงินภาษีของ  
ประชาชน (จำนวนความถี่ 73 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 30.04) มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่  
ข้อมูลข่าวสารและบริการอินเทอร์เน็ตให้กับผู้สนใจ (จำนวนความถี่ 65 ความถี่ คิดเป็น  
ร้อยละ 26.75) ดูแลทุกข์สุขของราษฎรอย่างทั่วถึงมีความเป็นธรรม (จำนวนความถี่ 57  
ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 23.46) และประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.  
(จำนวนความถี่ 48 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 19.75) ตามลำดับ



การสรุปข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความดีงาม สามารถสรุปผลเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงลำดับความถี่มากไปหาน้อย และสรุปเป็นค่าร้อยละ ผลการสรุปดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความดีงาม

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านความดีงาม	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม และชุมชน	75	32.06
2. ความมีน้ำใจและจริงใจในการให้บริการ	63	26.92
3. หน่วยงานมีความโปร่งใสกับประชาชน	59	25.21
4. ส่งเสริมสนับสนุนขนบธรรมเนียมประเพณี อันดีงาม	37	15.81
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่า ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความดีงาม จากจำนวนความถี่ทั้งหมด 234 ความถี่ เมื่อสรุปเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย แล้วสรุปรายข้อเป็นร้อยละ ได้ดังนี้ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม และชุมชน(จำนวนความถี่ 75 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 32.06) ความมีน้ำใจและจริงใจในการให้บริการ (จำนวนความถี่ 63 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 26.92) หน่วยงานมีความโปร่งใสกับประชาชน (จำนวนความถี่ 59 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 25.21) และส่งเสริมสนับสนุนขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม (จำนวนความถี่ 37 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 15.81) ตามลำดับ

การสรุปข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านพนักงาน สามารถสรุปผลเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงลำดับความถี่มากไปหาน้อย และสรุปเป็นค่าร้อยละ ผลการสรุปดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา  
ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านพนักงาน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ด้วยความเป็นธรรมชาติ ซื่อสัตย์ และขยันหมั่นเพียร	83	26.26
2. การแสดงออกทางด้านกาย วาจา ใจ ที่ข่มขืน	70	22.15
3. มีความรู้ความสามารถพร้อมจะให้ความรู้ แก่ชาวบ้าน	63	19.94
4. พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย	54	17.09
5. สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ	46	14.56
รวม	316	100.00

จากตารางที่ 28 พบว่า ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านพนักงาน จากจำนวนความถี่ทั้งหมด 316 ความถี่ เมื่อสรุปเป็นข้อความ โดยวิธีเรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย แล้วสรุปรายชื่อเป็นร้อยละได้ดังนี้ ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ด้วยความเป็นธรรมชาติ ซื่อสัตย์ และขยันหมั่นเพียร (จำนวนความถี่ 83 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 26.26) การแสดงออกทางด้านกาย วาจา ใจ ที่ข่มขืน (จำนวนความถี่ 70 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 22.15) มีความรู้ความสามารถพร้อมจะให้ความรู้แก่ชาวบ้าน (จำนวนความถี่ 63 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 19.94) พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย (จำนวนความถี่ 54 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 17.09) และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ (จำนวนความถี่ 46 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 14.56) ตามลำดับ